

# Fleetmanagement kan

**Een fleetmanagementsysteem, automatisering van de planning of de digitale werkbon? Menig installateur zal zich de afgelopen jaren de vraag hebben gesteld hoever hij moet gaan bij het optimaliseren van zijn bedrijfsprocessen. Een relatief kleine investering blijkt veel rendement te kunnen opleveren.**

Henk van Mook van installatiebedrijf A.P. de Louw zit in een overgangsfase. Een aantal jaren geleden heeft hij ervoor gekozen zijn interne processen te optimaliseren met de programmatuur van Syntess, waarna er een uitbreiding volgde met het autovolgsysteem van C-Track. Maar Van Mook wil zijn processen nog verder optimaliseren. "Wij bouwen het stap voor stap op", zegt hij. De aanschaf van het autovolgsysteem werd destijds ingegeven door de bijtelling van privékilometers voor bedrijfswagens. Achteraf merkt De Louw dat deze aanschaf ook voor zijn bedrijfsvoering rendabel is. "Het grote voordeel is dat wij altijd kunnen zien waar onze monteurs zijn en hierdoor

beter kunnen inspringen op plotseling opkomende vragen en calamiteiten."

## Stok achter de deur

Ook Ton Poppe van installatiebedrijf Porskamp in Lichtenvoorde komt met het belastingverhaal op de propfen als hem wordt gevraagd naar de aanschaf van een autovolgsysteem. "Voor de toekomst overwegen wij het invoeren van de digitale werkbon en het volledig automatiseren van de planning." Het fleetmanagementsysteem waarmee Poppe nu werkt bevalt hem prima. Bijkomend voordeel: het vergt slechts een beperkte investering. "Ik denk dat we door het autovolgsysteem meer rendement halen uit onze storings-

monteurs", zegt hij. "Ten eerste is het een stok achter de deur en behoort eerder weggaan en later beginnen tot het verleden. Daarnaast kan ik op een dag meer klussen inplannen. Ik kan zien waar mijn monteurs zich bevinden en daaruit afleiden hoever ze met hun planning zijn."

## Servicemonteurs

Bij zijn servicemonteurs speelt dit voordeel minder, aldus Poppe. Michel Deelen heeft daar weer andere ervaringen mee. Zijn werkgever, Jaap van Rooij Installatietechniek in Gorinchem, gebruikt het fleetmanagementsysteem solitair. "Het voorkomt een hoop discussies met monteurs over bijvoorbeeld de werktijden en 'het rondje van de zaak' maakt men niet meer zo snel." Ook is er veel meer duidelijkheid over de gewerkte uren en de informatievoorziening naar de klant. "Als er discussies met klanten ontstaan over de gewerkte uren, maak ik nu gewoon een uitdraai zodat ik hen zwart op wit kan laten zien hoe lang een monteur bij hen is geweest."

## Interne kostenbesparing

Bij Energieservice Noord West wordt gewerkt met de digitale werkbon, maar heeft men geen autovolgsysteem. "Aan de hand van de digitale werkbon kunnen wij zien waar onze monteurs zich bevinden, zowel qua locatie als planning", vertelt Hans Hoebe. "De overweging om een digitale werkbon aan te schaffen werd bij ons niet ingegeven door de verwachting dat we meer werk voor onze monteurs konden inplannen. Met 110.000 klanten en 150.000 toestellen in onderhoud was onze planning al strak geregeld voordat we 4,5 jaar geleden overgingen op de digitale werkbon. Onze drijfveer was vooral het besparen op interne kosten." Volgens Hoebe is de digitale werkbon erg rendabel. "De investering bedroeg destijds ongeveer €30.000. Daar staat tegenover dat we jaarlijks zo'n 4 tot 6 fte's besparen, omdat de monteur direct na afloop van zijn werkzaamheden de werkbon naar onze klant mailt en er intern alleen nog een controle is op de factuur. Het gebruik van de digitale werkbon is bovendien steeds voordeliger geworden. Door de strijd op de telecommarkt is de prijs voor abonnementen flink omlaag gegaan. Betaalde ik vier jaar geleden nog veertig euro per aansluiting; voor het nieuwe contract dat we hebben afgesloten ben ik nog maar zeven euro kwijt."

## Big Brother

Toch zal het voor menig monteur even slikken zijn geweest dat de baas kan meekijken.

Volgens Van Mook valt dit mee. "We kunnen monteurs nu eenvoudiger aansturen, maar er is geen sprake van minder contact of een ander contact, omdat ze toch naar de zaak blijven komen voor hun onderdelen." Ook het Big Brother-effect is volgens de gebruikers minimaal. Deelen: "Ik ben zelf monteur geweest en weet nog dat mijn eerste reactie was: oh, nu kunnen ze alles in de gaten houden. Maar na een paar dagen gaat het werk weer gewoon door. Zolang je maar integer met het systeem omgaat, heeft niemand er problemen mee." •

# veel winst opleveren



## De eerste stappen

IZ vroeg Perry Sporken, directeur C-Track, hoe een gemiddeld installatiebedrijf haar bedrijfsvoering kan verbeteren.

### Welk rendement is haalbaar?

"De gemiddelde effectiviteit van monteurs bedraagt op dit moment zo'n 65% van de werktijd. Management informatiesystemen kunnen dat rendement verhogen naar 85% zonder dat het grote investeringen vergt. Dit begint met een track and trace systeem, maar kan uitgebreid worden met bijvoorbeeld de digitale werkbon. Waar ik wel op wil wijzen is dat de eerste stap het grootste rendement oplevert; iedere volgende stap in de automatisering is relatief duurder terwijl de percentuele winst kleiner is."

### Waar op te letten bij aanschaf?

"Momenteel zijn portal management systemen sterk in opkomst. Ik wil er echter voor waarschuwen dat installatiebedrijven zich niet vastzetten in gesloten systemen. Deze

systemen zullen over een paar jaar generieke technologie worden. Het is beter om te kijken naar open systemen met universele inlogmogelijkheden. Daarnaast moet zorgvuldig worden overwogen welke hardware wordt aanschaf. Applicaties zijn tegenwoordig goed te integreren in een mobiele telefoon of smartphone en versies met touchscreens worden steeds goedkoper. Een dure rubberdiced PDA is lang niet altijd noodzakelijk. Bij normaal gebruik en niet te zware werkomstandigheden gaat een 'normale' telefoon een jaar mee, waarna deze bij verlenging van het abonnement gratis kan worden vervangen."

### Waar te beginnen met automatisering?

"Het belangrijkste criterium is de wijze waarop binnen een bedrijf de processen zijn georganiseerd. Track and trace vormt steeds meer een integraal onderdeel van het informatiemanagement systeem, maar kan ook als op zichzelf staand systeem al veel rendement opleveren en is daardoor een goed begin."